



Development of a VET curricula for Personal Assistant professional profile  
based on the European Framework of Qualifications

**EU-Assistant:  
Desarrollo de un  
currículum de  
formación profesional  
para el Asistente  
Personal basado en el  
Marco Europeo que  
Cualificaciones**

**2016-1-ES01-KA202-025296**

# ***MÓDULO 7 – OTRAS HABILIDADES PERSONALES***



**Erasmus+**

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta comunicación es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.

## ÍNDICE

<b>1. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>3. FLEXIBILIDAD.....</b>	<b>6</b>
3.1. Adaptación al usuario.....	6
3.2. Adaptación a los diferentes contextos.....	6
<b>4. RESPETO.....</b>	<b>8</b>
4.1. Estar en el entorno.....	8
4.2. Ser un buen solucionador de conflictos.....	8
4.3. Asegurar la confidencialidad y privacidad de la vida del usuario.....	9
<b>5. USO DE LAS TICs.....</b>	<b>10</b>
5.1. Hablemos de Internet, web 2.0, networking social.....	10
5.2. Herramientas online para la comunicación instantánea para las personas con necesidades especiales.....	12
5.3. Compartir multimedia.....	15
5.4. Consejos para la comunicación online.....	16
<b>8. REFERENCIAS.....</b>	<b>17</b>

## 1. DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

<b>TÍTULO DEL MÓDULO</b>	OTRAS HABILIDADES PERSONALES
<b>PALABRAS CLAVE</b>	habilidad, personal, diversidad funcional, respeto, flexibilidad, asistencia persona, adaptación TIC
<b>GRUPO DESTINATARIO</b>	Este módulo está dirigido a aquellos que quieren saber cómo desarrollar habilidades personales.
<b>NIVEL</b>	Intermedio
<b>SALIDAS LABORALES</b>	Aquellas personas que quieran ser Asistentes Personales para personas con diversidad funcional.
<b>OBJETIVOS DEL MÓDULO</b>	<p>Este módulo ofrece a los participantes conocimiento práctico, comprensión, recursos y oportunidades para aprender cómo desarrollar habilidades personales importantes a la hora de trabajar como AO.</p> <p>El estudiante aprenderá como ser flexible en su día a día, respetuoso con el usuario y su entorno y cómo hacer uso de las TIC.</p>
<b>OBJETIVOS DE APRENDIZAJE</b>	Tras la finalización de este módulo, el participante aprenderá como ser flexible y respetuoso.

<b>PREREQUISITOS</b>	Uso básico de las TICs.
<b>CONOCIMIENTO PREVI</b>	Ninguno
<b>DURACIÓN</b>	2h
<b>COMPETENCIAS</b>	El estudiante desarrolla competencias transversales para el desarrollo de su actividad como por ejemplo ser flexible, mantener una actitud de respeto por las necesidades y realidades de los usuarios y mejorar el conocimiento sobre las TICs.
<b>EVALUACIÓN</b>	La evaluación consistirá en un test de múltiples opciones y un ejercicio con respuesta a desarrollar, que evaluará el conocimiento y comprensión de los estudiantes en base a los objetivos de aprendizaje.
<b>CATEGORÍA</b>	coste (optimización del coste) tiempo (gestión eficiente del tiempo) calidad-s (calidad de servicio) calidad-g (calidad de gestión)
<b>MATERIAL SUPLEMENTARIO</b>	Ninguno

## 2. INTRODUCCIÓN

---

---

Estimado participante,

¡Bienvenido a este módulo! Este módulo ha sido creado dentro del marco formativo para personas que quieren ser asistentes personales para personas con discapacidad. En este módulo aprenderás sobre otras habilidades personales importantes para ser asistente personal, como ser un trabajador flexible, adaptar el trabajo al usuario y saber estar en diferentes contextos.

El módulo 7 incluye contenidos sobre flexibilidad, pero también sobre cómo mantenerse en el entorno, ser un buen solucionador de conflictos y asegurar la privacidad y confidencialidad de la vida de persona con discapacidad. Finalmente, en este módulo el estudiante aprenderá sobre uso básico de las TICs, buscar en Internet, web 2.0, networking social, sistemas instantáneos de comunicación para personas con necesidades especiales, compartir multimedia y consejos para la comunicación on-line.

Saludos Cordiales,

Equipo del Proyecto EU- Assistant

## 3. FLEXIBILIDAD

---

---

La flexibilidad se define como la habilidad de adaptar la actitud de uno mismo con agilidad las circunstancias de cada persona o situación, sin abandonar el criterio personal.

### 3.1. Adaptación al usuario

El asistente personal es una figura profesional que destaca, precisamente, por su flexibilidad. Teniendo en cuenta que el mismo asistente puede atender a diferentes usuarios y que cada uno de esos usuarios es una persona única, con sus gustos, preferencias, debilidades o fortalezas... No es difícil de entender que una de las principales habilidades que ha de tener es la flexibilidad.

Aunque el asistente personal puede tener formación regulada y especializada en el ámbito de la salud o social o tener experiencia en cuidado y asistencia, es necesario que, al comenzar a trabajar con un nuevo usuario, lo haga con intención de escuchar y aprender sobre el modo en que éste quiere ser tratado. Mientras ambos cumplan con las guías básicas de seguridad, será el usuario quién determine la manera y la duración de las tareas.

Todo el conocimiento del asistente personal es útil para su trabajo, pero no hay que olvidar que cada persona es particular y que las condiciones en las que se desarrollará el trabajo no siempre serán las aprendidas en teoría.

El trabajador debe ser capaz de ajustar su manera de hacer las cosas (movilización, desplazamiento, apoyo en general) al modo en que lo necesite el usuario, ya que éste último ha de ejercer control sobre todas las cosas relacionadas con el día a día.

Por medio de las preguntas, el asistente personal debe asegurarse de realizar las tareas del día a día en tiempo y de la manera que el usuario lo haría si no tuviera la discapacidad física.

Aunque esta habilidad es difícil de llevarla a cabo, es más fácil desarrollarla si practicamos con algo de empatía con el usuario y su modo de vida.

Finalmente, la rutina y los horarios de trabajo son otros aspectos en los que el asistente personal debe mostrar cierta flexibilidad, y entender que es necesario ser consciente de que la vida del usuario, al igual que la de cualquier otra persona, tiene también algo de espontaneidad. Por tanto, un asistente personal flexible se tendrá que adaptar a esos cambios todo lo posible.

### 3.2. Adaptación a los diferentes contextos

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que el trabajo de asistente personal no se desarrolla en un solo lugar (como en una oficina), sino que tiene lugar en la vida del usuario: en casa, en el trabajo, en la escuela, en la calle, en su tiempo de ocio, con su familia, con su pareja...

Por tanto, es necesario para el asistente saber cómo adaptarse a estos contextos diferentes.

Es necesario diferenciar situaciones en las que el asistente puede tener una relación más relajada con el usuario, como en casa cuando se está a solas o como cuando hay que tener una actitud más profesional y distante, como en el trabajo o en la escuela. Es importante que el usuario se desarrolle normalmente en el entorno sin que el asistente le inflencie o limite sus interacciones demasiado.

En cuanto a sus relaciones interpersonales, el asistente personal debe ser amigable y amable con los allegados del usuario, aunque siempre tiene que recordar que no son amigos y mantener respeto por la privacidad en sus conversaciones.

---

---

## 4. RESPETO

### 4.1. Estar en el entorno

La habilidad del asistente personal de mantenerse en el entorno es muy importante porque el usuario y su entorno no deben sentir su privacidad limitada por la presencia cercana del asistente.

Eso no quiere decir que no debe estar presente en situaciones sociales, sino que debe encontrar un equilibrio entre la proactividad y respeto por la privacidad.

Por ejemplo, puede mantenerse a una distancia de seguridad mientras el usuario está manteniendo una conversación con otra persona, o le puede dejar ver donde se está yendo si es lo que el usuario necesita (este lugar no debe ser lejos del usuario y ha de ser accesible para él).

### 4.2. Ser un buen solucionador de conflictos

Para evitar todos los problemas posibles, en la relación Asistente- Usuario es muy importante tener una buena comunicación.

Es importante ser consciente de que los conflictos son normales y que aparecerán, aunque si ambas partes quieren mantener una relación laboral, han de hacerles frentes y aprender cómo solucionarlos, sin evitarlos nunca porque volverán a aparecer en el futuro con un mayor resentimiento.

Una buena comunicación y respeto mutuo son las claves para que el conflicto no se vuelva algo irresoluble. En ocasiones, aun así, puede ser la mejor opción ir a la entidad que gestiona el servicio para que ayude en la mediación.

#### **Cuestiones a tener en cuenta:**

- Es imposible no comunicarse. Toda actitud es una forma de comunicación.
- La comunicación humana incluye dos modalidades: verbal y no verbal. Muchos problemas de comunicación se dan por discrepancias entre las dos modalidades.
- Lo más importante en la comunicación es querer comunicarse.
- El lenguaje ha de ser entendible para ambas partes.

Es importante ser conscientes de cómo elaboramos el discurso, cómo exponemos nuestras ideas y cómo estamos influenciados por ideas previas que tenemos (prejuicios). Ser conscientes también de que a veces interpretamos las palabras de otra persona dándole un significado diferente del que se pretendía dar.

### **4.3. Asegurar la privacidad y confidencialidad de la vida del usuario**

Privacidad y confidencialidad son requisitos indispensables para este tipo de trabajos. El asistente personal estará presente en momentos muy íntimos del usuario, tanto positivos como negativos, pero todo lo que vea ha de ser secreto profesional. Ni la familia, ni amigos, ni pareja ni los profesionales que atiendan al usuario han de recibir información sobre el usuario por parte del asistente personal. No es su función informal al entorno sobre los aspectos de vida del usuario, sin importar si son importantes o no, y, por tanto, en la mayoría de los casos se firmará un contrato de confidencialidad.

## 5. USO DE LAS TICs

Desarrollar tecnología de comunicación puede reducir la dependencia en otros y facilitar una vida independiente para las personas con discapacidad. Por ejemplo, la última actualización del sistema de teléfono móvil/ Android permite al usuario hacer una llamada muy rápida cuando lo necesiten. El aumento de las redes sociales ayuda a las personas con necesidades especiales a socializar y hacer amigos por todo el mundo.



### 5.1. Hablemos sobre Internet, web 2.0, networking social

*Internet* es una red mundial de ordenadores. Ordenadores de organizaciones mayoritarias, instituciones educativas, empresas etc. están conectados en la red. Cada ordenador que está conectado a Internet se identifica por una dirección digital única (dirección IP), ej. dirección IP - 64.233.183.83, cuando su nombre simbólico es <http://www.google.com/>.

Internet puede usarse para comunicarse con compañeros, amigos, mentores y mentorizados, buscar información, trabajo, publicar cosas.

Los usuarios de internet pueden usar:

- Servicio e-mail;
- servicios de comunicación online;
- servicios de búsqueda de información
- servicios de videoconferencia;
- servicios de la Red Informática Mundial;
- servicios de venta on-line.

*Erasmus +*

La mayor parte de la información se publica en páginas web. Una página o porta web es un documento hipertexto codificado en HTML (HTML - *HyperText Markup Language* en inglés). Los buscadores de internet se utilizan para ver los documentos de Internet, ej.: *Internet Explorer, Mozilla, Netscape*.

Además de información en texto, en Internet también se guarda información en formato vídeo, audio o gráfico. Hoy en día casi todo en lo que el usuario esté interesado puede encontrarse en Internet, y puedes utilizar buscadores para ello.

En 2004 O'Reilly Media realizó la primera conferencia *Web 2.0*. A partir de ese momento, Internet cambió de manera drástica, pasando de "hoja de lectura" a "hoja de escritura": Blogs, wikis, redes sociales, sistema de marcadores, retransmisiones de vídeo y audio, nuevas maneras de comunicación instantánea y no instantánea ofrecen nuevas posibilidades de enseñanza, aprendizaje, trabajo colaborativo, etc.



Las principales características de la Web 2.0 son dinamismo, apertura y libre disponibilidad. Estas herramientas también crearon listas de "preguntas frecuentes" o espacios para comentar o compartir experiencia. También ayudan a crear información útil e incrementar el conocimiento.

Las Web 2.0 más populares son: blogs, wikis, lugares para compartir vídeos, redes sociales, etc.

Todos los ejemplos mencionados se pueden utilizar para crear una comunicación efectiva entre la persona con necesidades especiales y su asistente personal, amigos, miembros de la familia, etc.



**El networking social** se da cuando varios individuos se juntan en diferentes grupos, como en forma de pequeñas comunidades o vecindarios. Aunque el networking social es posible en persona, especialmente en escuelas o en lugares de trabajo, es más popular online en webs con chats, foros o grupos de comunidad.

Esto ocurre porque, al contrario que en la mayoría de institutos, universidades o centros de trabajo, internet está lleno de millones de personas, si no más que están buscando conocer otros usuarios de internet y establecer una amistad. Los más

utilizados son: **Facebook, Twitter, Google+, Pinterest, LinkedIn**. Los amigos que puedes hacer son sólo uno de los muchos beneficios de establecer redes on line. Otro beneficio es la diversidad. Internet ofrece a las personas, de todo el mundo, acceso a sitios de redes. Esto significa que, aunque tú seas de Europa, puedes desarrollar una amistad con alguien de Japón. No solo harás un nuevo amigo, sino que además aprenderás alguna cosa sobre una nueva cultura.

Hoy en día puedes encontrar muchos sitios webs de comunidades del ámbito de la salud y la discapacidad online.

Si no estás seguro sobre cómo encontrar actividades divertidas en tu entorno, puedes intentar un club social local. Es muy fácil formar parte de ellos porque puedes hacer algo que te gusta y conocer gente al mismo tiempo. Muchos clubs y grupos de discapacidad se juntan con personas con diferentes niveles de discapacidad y edades donde los voluntarios les enseñan habilidades útiles para una vida independiente e integración en sociedad, mientras que les ofrecen la oportunidad de interactuar con otra gente.

## **5.2. Herramientas de comunicación instantánea online para personas con necesidades especiales**

Internet te ofrece la posibilidad de comunicarte con otras personas que pueden estar en cualquier lado del mundo. Los mensajes electrónicos llegan a su destinatario en pocos segundos/minutos. La comunicación en Internet se puede establecer de diferentes maneras, la única cuestión es seleccionar la más apropiada: escribir un mail a una o muchas personas, chatear online utilizando herramientas de comunicación instantánea, participar en grupos de discusión o compartir tus impresiones e información útil en foros.

Si un grupo de personas no está conectado a Internet al mismo tiempo es mejor escoger el e-mail como medio de comunicación. Un e-mail se puede leer y contestar en cualquier momento.

Hoy en día hay muchas páginas webs que ofrecen sitios para chatear y mensajes instantáneos, permitiendo a los usuarios escuchar y hablar con otra persona online. Si mucha gente se pudiera conectar a Internet al mismo momento, podrían utilizar estas herramientas. Los principales sitios son gratuitos y son ofrecidos por *ICQ, Yahoo!, MSN, AOL, Windows Live Messenger, Skype*, y el nuevo Google Talk Instant Messenger and chat client. Google Talk te permite llamar o mandar mensajes

instantáneos de manera gratuita en cualquier momento a cualquier parte del mundo.

**VOIP:** Los sistemas de protocolo de voz por internet (VOIP por sus iniciales en inglés) se definen como una metodología y grupo de tecnología para la llegada de comunicaciones de voz y sesiones multimedia ente redes, como Internet. Otros términos habitualmente asociados son telefonía IP, telefonía Internet, telefonía de banda ancha y servicio telefónico de banda ancha.

**Teléfonos de VoIP** – un teléfono VoIP o un teléfono IP utiliza la voz ante la IP para hacer y transmitir llamadas de teléfono en una red IP como internet, en lugar de realizarlo mediante la red pública de teléfono tradicional (PSTN por sus iniciales en inglés)

**VoIP móvil-** O simplemente mVoIP es una extensión de movilidad de la red de voz de la IP. Hay dos tipos de comunicación: protocolo sin cable/DECT/PCS para corto alcance o comunicación campus donde todas las bases están ligadas al mismo LAN y un área más amplia utilizando protocolos 3G/4G.

Todo lo que necesitas para poder chatear es:

- ❖ Un procesador 166MHz con 16MB de RAM (mínimo)
- ❖ Conexión a internet (56 kbps mínimo)
- ❖ Una tarjeta de sonido full-duplex (para audio)
- ❖ Micrófono, Altavoz o Auriculares (para audio)

**Windows Live Messenger**, así como **Skype** son herramientas de comunicación instantánea para Internet que permiten mandar mensajes instantáneos, llamar a otros *Windows Live Messenger* a sus móviles. También los usuarios pueden establecer una video conferencia, compartir archivos. También hay más características opcionales: algunos permiten jugar a los usuarios, mandar imágenes que se han dibujado utilizando este programa o ambos usuarios pueden dibujar al mismo tiempo. Este programa puedes descargarse de modo gratuito en el sitio original del programa.

**Yahoo Messenger** permite a los usuarios mandar mensajes instantáneos, crear vídeos o audio conferencias. El programa notifica a los usuarios cuando aparece un nuevo mensaje en la bandeja de entrada e-mail o se acerca un evento señalado en el calendario de *Yahoo*. Los usuarios también pueden escuchar la radio. Así como

en otras herramientas de comunicación, los usuarios pueden compartir archivos y fotos, jugar a juegos o utilizar diferentes plugin.

*Yahoo Messenger* se puede descargar desde: <http://messenger.yahoo.com/>.



**Skype** se fundó en 2003. Está basado en Luxemburgo, y cuenta con oficinas en Europa, EE.UU. y Asia. Es propiedad de un grupo de inversiones liderado por Silver Lake y que incluye eBay Inc, Joltit Limited y fundadores de Skype Niklas Zennström y Janus Friis el Plan de Inversión de Pensiones de Canadá y Andreessen Horowitz.

At peak times,  
there are

**23 million**  
users online

Aunque, lo que es más importante es lo que puede hacer Skype. Llamadas de voz y de vídeo, mensajería instantánea y SMS están disponibles para una amplia gama de sistemas operáticos y dispositivos móviles.

Conectan compañeros de trabajo, ahorrándoles tiempo y dinero, permitiendo estar en la cabeza de la competición. También mantienen unidas a los amigos y familias, sin importar el lugar del mundo en el que estén.

Skype se desarrolló para la comunicación y puede adaptarse a personas con necesidades especiales también. Skype ha desarrollado muchas características para asegurar una comunicación efectiva.

Las principales opciones de Skype son:

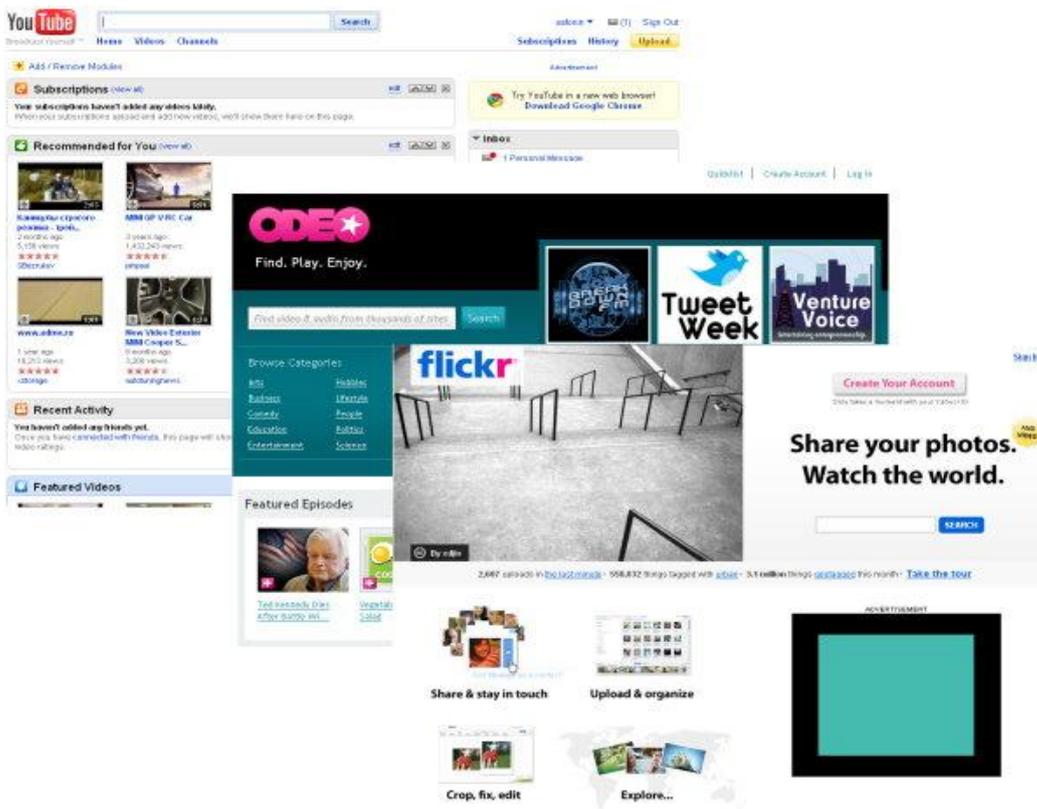
- **Videollamada.** Esta opción ofrece la posibilidad de llamar a la gente y verla por todo el mundo.
- **Llamadas a teléfonos y móviles:** Puedes comprar créditos Skype y hacer llamadas a tus amigos y allegados por todo el mundo.
- **Llamadas gratuitas de Skype:** Puedes llamar a cualquiera a su Skype y tener una conversación larga.
- **Una videollamada grupal:** Una herramienta perfecta para las conversaciones online.

### 5.3. Compartir multimedia

Los servicios para compartir multimedia han aumentada durante los últimos años. Servicios como **YouTube** (compartir vídeos), **Flickr** (compartir fotos) o **Odeo** (archivos) son buenos ejemplos de la Web 2.0 trabajada en práctica. De ser una "página de lectura" se han convertido en una "página de escritura". El contenido de estos servicios se genera a través de millones de usuarios que están creando, publicando y compartiendo gigabytes de su video, foto o recursos audio. Este desarrollo ha sido posible por la expansión de la adopción de tecnología digital de alta calidad, pero con un coste relativamente bajo como en el caso de las cámaras de video caseras, cámaras de fotos, micrófonos y etc. (Anderson, 2007)

Video sobre compartir fotos:

<http://www.commoncraft.com/photosharing>



#### 5.4. Consejos para la comunicación online



- Establece unas reuniones regulares. Haz un esfuerzo especial en acordar preferiblemente una vez a la semana reuniones virtuales si eso es posible. Se considera que lo mejor es que dure de 1 a 1.5 horas, pero puedes acordar qué es lo que convendría a ambas partes.

- Haz todo lo posible para que fluya la comunicación. En el mundo online, un "tiempo muerto" en la comunicación puede significar bajón en la relación. Es muy frustrante para la persona que manda un mensaje no recibir respuesta. Se puede enseñar a la persona con necesidades especiales a contestar a los mensajes recibidos en un plazo máximo de 48h.
- Puedes enseñar a la persona con necesidades especiales a mantener contacto regular con sus amigos online. A veces una frase breve dando a conocer que has recibido el mensaje y que contestará más tarde puede ser suficiente en un momento de arduo trabajo. De modo rápido, algo como "Hace mucho que no sé de ti, ¿andas muy ocupado?" podría ayudar a volver a establecer relación.
- Conectarse a menudo es de ayuda. Deja que fluyan las conexiones.
- Parte de tu trabajo como asistente personal requiere establecer una relación de confianza. Durante esta relación pueden surgir periodos de mucho trabajo, días de descanso, bajas, viajes, cualquier momento que no vaya a ser fácil contactarte, vas a tener acceso limitado a internet o vas a desconectar, etc. Toma algo de tiempo antes de estos periodos para establecer un plan de comunicación con la persona con necesidades especiales. Planear tu patrón de comunicación con anterioridad puede ayudarte a lidiar con el vacío de comunicación que puede llegar a requerir mucho esfuerzo en volver a establecerse.
- ¿Qué ocurre en caso de una situación no planeada? Sólo manda un mensaje diciendo que estás en esa situación. Da un tiempo aproximado en el que vayas a estar fuera de contacto. Por ejemplo: "Tengo un problema familiar urgente, no estaré disponible hasta el lunes". Esto ayuda a la otra parte a entender por qué no estás contestando.
- A veces surgen dificultades técnicas. Si esto ocurriera, contacta con los proveedores el servicio directamente para que se solucionen cuanto antes.



## 5. REFERENCIAS

---

---

- <http://www.skype.com/intl/en/help/>
- <http://get.live.com/messenger/overview>
- [http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=150:adaptacion-al-cambio&catid=55:competencias](http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=150:adaptacion-al-cambio&catid=55:competencias)
- [http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com\\_content&view=article&id=151%3Aorganizacion-y-planificacion&catid=55%3Acom](http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=151%3Aorganizacion-y-planificacion&catid=55%3Acom)
- Sonsoles Perpiñón. Habilidades personales para la convivencia familiar. Autonomía: Un camino hacia el bienestar y la libertad. Escuela de bienestar Fundación MAPFRE, Ávila, 2013.
- Carmen Sánchez Gombau. HABILIDADES PARA LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TIEMPO. Descargado de: [http://www.ice.uib.cat/digitalAssets/180/180294\\_act\\_40.pdf](http://www.ice.uib.cat/digitalAssets/180/180294_act_40.pdf)